

ANEXO V

MODELOS DE RELATÓRIOS E COMUNICAÇÕES

1. FINALIDADE.

- 1.1. Esse documento apresenta os modelos, sugeridos pelo CONTRATANTE, dos relatórios e das comunicações exigidos nos **Anexos II-A e II-B**. O CONTRATANTE poderá solicitar a modificação desses modelos de relatórios e comunicações.
- 1.2. Os dados e formatos contidos neste Anexo deverão ser considerados apenas a título de exemplo, com o fim de apresentar a estrutura formal dos relatórios e *e-mails*.

ANEXO V-A
MODELOS DE RELATÓRIOS DO ITEM 1 DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1. RELATÓRIOS DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES.

1.1. Relatório Diário de Incidentes:

GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

RELATÓRIO DIÁRIO DE INCIDENTES

PERÍODO: dd/mm/aaaa

Gerado em: dd/mm/aaaa às hh:mm:ss

Número do Incidente	Data Abertura	Data Início Classificação	Tempo Início Classificação	Data Início Encerramento	Data Fim Encerramento	Prioridade	Tempo Início Classificação Fora SLA?	Tipo de Demanda Incorreto?
0000-000000	(A)	(B)	(C) = B – A	(D)	(E)	Prioridade	(C) ≤ 5 minutos (NÃO) (C) > 5 minutos (SIM)	SIM/NÃO

INDICADORES	PRIORIDADE ALTA	PRIORIDADE MÉDIA	PRIORIDADE BAIXA	TOTAL
Quantidade de Incidentes Classificados	(A)	(B)	(C)	(A) + (B) + (C)
Tempo Total de Classificação dos Incidentes	(D)	(E)	(F)	(D) + (E) + (F)

Obs.: A coluna **Tipo de Demanda Incorreto** especifica se o Incidente aberto deveria ter sido aberto como Requisição de Serviço.

1.2. Relatório Mensal de Incidentes:

GERENCIAMENTO DE INCIDENTES
RELATÓRIO MENSAL DE INCIDENTES

PERÍODO: mm/aaaa

Gerado em: dd/mm/aaaa às hh:mm:ss

INDICADORES	TOTAL
Quantidade de Incidentes (Fora do SLA – Início de Classificação)	00
Quantidade de Incidentes Classificados	00
Quantidade de Incidentes Encerrados	00

Quantidade de Incidentes Classificados – Tempo de Início de Classificação	
Maior que 05 (cinco) minutos e menor ou igual a 10 (dez) minutos	00
Maior que 10 (dez) e menor ou igual a 20 (vinte) minutos	00
Maior que 20 (vinte) e menor ou igual a 30 (trinta) minutos	00
Maior que 30 (trinta) minutos	00
Total de Incidentes Classificados	00

1.3. Relatório Diário de Serviços Críticos:

GERENCIAMENTO DE INCIDENTES
RELATÓRIO DIÁRIO DE SERVIÇOS CRÍTICOS

PERÍODO: dd/mm/aaaa

Gerado em: dd/mm/aaaa às hh:mm:ss

Serviço	Situação	Data Abertura	Incidente(s)	Item de Configuração	Motivo
[Nome do Serviço]	<i>Status</i>	DD/MM/AAAA	0000-000000	[Item de Configuração]	[Resumo da causa do incidente]

1.4. Conteúdo do Relatório de Gestão de Incidentes:

- 1.4.1. Gráfico comparativo da quantidade total de Incidentes atendidos nos últimos 06 (seis) meses;
- 1.4.2. Gráfico comparativo da quantidade de Incidentes Abertos e Fechados nos últimos 06 (seis) meses;
- 1.4.3. Gráfico comparativo da Quantidade de Incidentes atendidos, por turno de atendimento, nos últimos 06 (seis) meses;
- 1.4.4. Gráfico comparativo da Quantidade de Incidentes atendidos, em relação à Prioridade, nos últimos 06 (seis) meses;
- 1.4.5. Gráfico comparativo da Quantidade de Incidentes atendidos, em relação à origem de abertura da demanda, nos últimos 06 (seis) meses;
- 1.4.6. Gráfico comparativo dos Itens de Configuração mais afetados no atendimento de Incidentes, nos últimos 06 (seis) meses;
- 1.4.7. Gráficos analíticos da Atividade de Classificação de Incidentes, durante os últimos 06 (seis) meses, contendo:
 - 1.4.8. Quantidade de Incidentes Classificados, por dia e por mês, nos turnos manhã, tarde e noite;
 - 1.4.9. Quantidade de Incidentes Classificados dentro e fora do nível de serviço acordado (tempo de início e tempo total de classificação), por dia e por mês, nos turnos manhã, tarde e noite;
 - 1.4.10. Média de Incidentes Classificados no mês;

- 1.4.11. Eficiência, em porcentagem, em relação à quantidade de Incidentes, dentro e fora do nível de serviço acordado, com base na quantidade total de Incidentes no mês.
- 1.4.12. Gráficos analíticos da Atividade de Monitoramento de Incidentes, nos últimos 06 (seis) meses, contendo:
- 1.4.13. Quantidade de Incidentes Monitorados, por dia e por mês, nos turnos manhã, tarde e noite;
- 1.4.14. Quantidade de Incidentes Comunicados fora do nível de serviço acordado, por dia e por mês, nos turnos manhã, tarde e noite;
- 1.4.15. Quantidade de Incidentes não Comunicados, por dia e por mês, nos turnos manhã, tarde e noite;
- 1.4.16. Média de Incidentes Monitorados no mês;
- 1.4.17. Eficiência, em porcentagem, em relação à quantidade de Incidentes Comunicados, dentro e fora do nível de serviço acordado, com base na quantidade total de Incidentes no mês.
- 1.4.18. Gráficos analíticos da Atividade de Encerramento de Incidentes, nos últimos 06 (seis) meses, contendo:
- 1.4.19. Quantidade de Incidentes Encerrados, por dia e por mês, nos turnos manhã, tarde e noite;
- 1.4.20. Quantidade de Incidentes Encerrados dentro e fora do nível de serviço permitido (tempo de início e tempo total de encerramento), por dia e por mês, nos turnos manhã, tarde e noite;
- 1.4.21. Média de Incidentes Encerrados no mês;
- 1.4.22. Eficiência, em porcentagem, em relação à quantidade de Incidentes Encerrados, dentro e fora do nível de serviço acordado, com base na quantidade total de Incidentes no mês.

1.5. Conteúdo do Relatório Gerencial de Incidentes:

- 1.5.1. Planilha mensal dos incidentes registrados, contendo: Número de registro, data de abertura, data de resolução, data de fechamento, tempo de atendimento (esforço), prioridade, item de configuração envolvido e categoria;
- 1.5.2. Planilha contendo os incidentes abertos, com as seguintes informações: número do registro, data de abertura, tempo de atendimento (esforço), prioridade, item de configuração envolvido e categoria;
- 1.5.3. Gráfico comparativo da quantidade de Incidentes atendidos, por prioridade, nos últimos 30 (trinta) dias;
- 1.5.4. Gráfico comparativo da quantidade de Incidentes atendidos, por tempo de atendimento, nos últimos 30 (trinta) dias;
- 1.5.5. Gráfico comparativo da quantidade de Incidentes atendidos, por categoria e grupo, nos últimos 30 (trinta) dias;

- 1.5.6. Gráfico comparativo da quantidade de Incidentes atendidos, de acordo com o nível de serviço acordado, por prioridade, nos últimos 30 (trinta) dias;
 - 1.5.7. Gráfico comparativo com a quantidade de Incidentes registrados e atendidos por dia;
 - 1.5.8. Gráfico comparativo da quantidade de Incidentes reabertos, por prioridade, grupo de atendimento e categoria, nos últimos 30 (trinta) dias.
 - 1.5.9. Gráfico comparativo da quantidade de Incidentes registrados com a quantidade de Incidentes e Requisições encerradas nos últimos 30 (trinta) dias.
 - 1.5.10. Gráfico comparativo da quantidade de Incidentes registrados com a quantidade de Incidentes e Requisições não resolvidos nos últimos 30 (trinta) dias.
 - 1.5.11. Gráfico comparativo da quantidade de Incidentes registrados com a quantidade de Incidentes e Requisições não resolvidos (mês atual e meses anteriores)
 - 1.5.12. Gráfico de Pareto do quantitativo de incidentes, nos últimos 30 (trinta) dias.
 - 1.5.13. Listagem com os 10 (dez) incidentes com o maior tempo de atendimento. A listagem deve conter: número dos registros, data de abertura, data de resolução, data de fechamento, tempo de atendimento (esforço), prioridade, item de configuração envolvido e categoria;
 - 1.5.14. Listagem dos incidentes de prioridade alta com mais de 20 (vinte) minutos de atendimento;
 - 1.5.15. Listagem dos incidentes de prioridade média e baixa com mais de 40 (quarenta) minutos de atendimento;
 - 1.5.16. Gráfico comparativo da quantidade de incidentes atendidos e resolvidos, associados a documentos publicados na base de conhecimento;
- 1.6. Conteúdo do Relatório de Publicações e Utilização da Base de Conhecimento:
- 1.6.1. Gráfico do quantitativo de documentos publicados, por área de conhecimento, nos últimos 7 (sete) dias.
 - 1.6.2. Gráfico com o quantitativo de documentos publicados de acordo com a meta (nível de serviço) estabelecida, nos últimos 7 (sete) dias;
 - 1.6.3. Histórico da evolução do quantitativo de documentos publicados, mensalmente;
 - 1.6.4. Gráfico histórico da evolução do quantitativo de documentos publicados, mensalmente;
 - 1.6.5. Gráfico histórico dos incidentes resolvidos mensalmente em comparação com os documentos publicados na base.
 - 1.6.6. Histórico da evolução do quantitativo de documentos utilizados, por Incidentes mensalmente;
 - 1.6.7. Gráfico histórico da evolução do quantitativo de documentos utilizados, por Incidentes mensalmente;

2. GERENCIAMENTO DE PROBLEMA:

2.1. Relatório semanal de problema:

GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

RELATÓRIO SEMANAL DE PROBLEMA

PERÍODO: dd/mm/aaaa à dd/dd/aaaa

Gerado em: dd/mm/aaa às hh:mm:ss

- Gráfico comparativo da quantidade de Problemas Abertos e Fechados, nas últimas 06 (seis) semanas;
- Gráfico comparativo da Quantidade de Problemas atendidos, em relação à Prioridade, nas últimas 06 (seis) semanas;
- Gráfico comparativo da Quantidade de Problemas atendidos, em relação à origem de abertura do Problema, nas últimas 06 (seis) semanas;
- Gráfico comparativo da Quantidade de Incidentes associados a Problema, em relação ao total de Incidentes, nas últimas 06 (seis) semanas;
- Gráfico analítico da Macro Atividade de Gerenciamento da Base de Conhecimento nas últimas 06 (seis) semanas, contendo:
 - ◆ Quantidade de documentos submetidos a base de conhecimento, por tipo de documento;
 - ◆ Percentual de devolução;
 - ◆ Quantidade de documentos na base de conhecimento, por tipo de documento.
- Informar os problemas atendidos, ações realizadas e pendências, da semana anterior;
- Informar metas para semana vigente.

2.2. Relatório mensal de problema:

GERENCIAMENTO DE PROBLEMA
RELATÓRIO MENSAL DE PROBLEMA

PERÍODO: mm/aaaa

Gerado em: dd/mm/aaaa às hh:mm:ss

- Relação de artefatos entregues e executados:

Contador	Número do Problema	Artefato*	Data da Entrega ou Execução	Quantidade de devolução	Ultrapassou o SLA?
000	0000-0000000	(A)	(B)	(C)	(NÃO) (SIM)

*No mínimo deve constar os seguintes artefatos: Registro de Problemas solicitados pelo Banco, Causa raiz identificada e definida a solução, Solução de contorno, Documentação de erro conhecido, Documentação das soluções definitivas, Preenchimento da Ordem de Mudança e Implantação de solução de contorno e definitiva.

- Resumo da relação de artefatos entregues e executados:

Quantidade de devolução	Somatório de (C)
Ultrapassou o SLA?	Somatório de (SIM)

- Relação entre problemas e melhorias abertos e fechados

Quantidade de Problemas permaneceram no mês	Quantidade de Problemas registrados no mês anterior	Quantidade de Problemas fechados no mês	Relação entre problemas e melhorias abertos e fechados
--	--	--	---

anterior		anterior	
(D)	(E)	(F)	$\frac{(D)+(E)*100}{(F)}$

- Problemas oriundos do Gerenciamento Proativo

Quantidade de Problemas abertos proativamente no mês anterior	Quantidade de Problemas registrados no mês anterior	Percentual de Problemas abertos proativamente
(G)	(E)	$\frac{(G)*100}{(E)}$

- Problemas sem causa raiz definida

Quantidade de Problemas sem causa raiz definida há mais de 2 (dois) meses	Quantidade de problemas dividido pela quantidade de problemas sem causa raiz definida	Percentual de Problemas sem causa raiz definida
(H)	(I)	$\frac{(H)*100}{(I)}$

2.3. Conteúdo do Relatório de Publicações e Utilização da Base de Conhecimento

- 2.3.1. Gráfico histórico da evolução do quantitativo de documentos utilizados, por Incidentes mensalmente;
- 2.3.2. Gráfico do quantitativo de documentos publicados, por área de conhecimento, nos últimos 7 (sete) dias.
- 2.3.3. Gráfico com o quantitativo de documentos publicados de acordo com a meta (nível de serviço) estabelecida, nos últimos 7 (sete) dias;

- 2.3.4. Histórico da evolução do quantitativo de documentos publicados, mensalmente;
- 2.3.5. Gráfico histórico da evolução do quantitativo de documentos publicados, mensalmente;
- 2.3.6. Gráfico histórico dos incidentes e requisições resolvidas mensalmente em comparação com os documentos publicados na base.
- 2.3.7. Histórico da evolução do quantitativo de documentos utilizados, por Incidentes e Requisições de Serviço mensalmente;
- 2.3.8. Gráfico histórico da evolução do quantitativo de documentos utilizados, por Incidentes e Requisições de Serviço mensalmente;

2.4. Relatório de Gerenciamento proativo dos problemas

GERENCIAMENTO DE PROBLEMA
RELATÓRIO MENSAL DE PROBLEMA PROATIVO

PERÍODO: mm/aaaa

Gerado em: dd/mm/aaaa às hh:mm:ss

- Problemas abertos pelo gerenciamento proativo:

Contador	Número do Problema	Número do Incidente
000	0000-0000000	0000-0000000

- Incidentes analisados que não tiveram problemas abertos

Contador	Número do Incidente	Resumo de Incidente	Justificativa
000	0000-0000000	<resumo do Incidente>	(J)

3. GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE E DISPONIBILIDADE:

3.1. Relatório de Análise de Capacidade e Desempenho (mensal – um documento para cada recurso/serviço):

- Contextualização sobre os benefícios da fase, objetivos, premissas e documentos de referência;
- Coleta, listagem, consolidação e apresentação de todos os indicadores definidos no “Documento de Gerenciamento do Recurso”;
- Definição de gráfico de utilização do recurso;
- Fornecimento de análise de crescimento vegetativo da utilização dos indicadores dos recursos em questão, estabelecendo, inclusive, comparativo com os meses anteriores;
- Fornecimento de projeções de crescimento na utilização dos recursos/serviços;
- Consolidação, na documentação, de todas as informações mencionadas no item anterior, para todos os recursos/serviços;
- Estabelecimento de recomendações e pontos de atenção;

3.2. Documento de Gerenciamento de Demanda (semestral):

- Contextualização sobre os benefícios da fase, objetivos, premissas e documentos de referência;
- Listagem e consolidação de todas as necessidades de aporte de capacidade fundamentais para atender os novos projetos, novas funcionalidades e demais melhorias presentes no PETI;
- Realização de encontros de trabalho com todos os responsáveis pelos recursos/serviços pertencentes ao escopo do Processo de Gerenciamento de Capacidade visando identificar com os mesmos todas as necessidades de aporte de capacidade visando atender as necessidades futuras de expansão, melhorias e aumento de performance/desempenho;
- Consolidação, na documentação, de todas as informações mencionadas no item anterior, para todos os recursos/serviços;
- Estabelecimento de recomendações e pontos de atenção;

3.3. Documento de Modelagem da Capacidade (semestral):

- Contextualização sobre os benefícios da fase, objetivos, premissas e documentos de referência;

- Consolidação e apresentação dos resultados das coletas dos parâmetros relacionados aos recursos/serviços de infraestrutura tratados no processo de Gerenciamento de Capacidade. Os dados aqui mencionados deverão ser extraídos dos relatórios de análise de capacidade de cada um dos recursos/serviços e validados com as equipes responsáveis pelos mesmos. Deverão ser mencionados mecanismos de coleta, ferramentas utilizadas, gráficos gerados e fórmulas estatísticas utilizadas. Deverá ser considerado um período de coleta de aproximadamente 6 (seis) meses, onde os níveis de consumo dos recursos deverão ser fielmente representados;
- Tomando por base a análise da situação dos recursos, no período de aproximadamente 6 (seis) meses, será demonstrado, fazendo uso de gráficos e tabelas, o crescimento vegetativo no consumo dos recursos/serviços, evidenciando análises de tendências e as projeções das necessidades de aporte de recursos para os próximos 24 meses, sendo estas informações atualizadas semestralmente;
- Tomando por base a análise dos relatórios de Análise de Capacidade, o Documento de Gerenciamento de Demanda, o PETI, Status de Utilização e Modelagem da Capacidade, consolidação, por serviços/recursos, de todas as necessidades de aporte, remanejamento e desativação de recursos no intuito de prover a real capacidade de TI necessária ao negócio do Banco;
- Estabelecimento de recomendações e pontos de atenção;

3.4. Plano de Capacidade (semestral):

- Contextualização sobre os benefícios da fase, objetivos, premissas e documentos de referência;
- Definição de quais as mudanças, projetos e aquisições serão necessários para que o serviço de TI apresente o desempenho desejado frente aos requisitos do negócio, permitindo o uso dos recursos tecnológicos na capacidade certa, no tempo certo e ao melhor custo/benefício possível;
- Para cada um dos recursos/serviços tratados no escopo do processo de Gerenciamento de Capacidade deverá ser elaborado plano de ação contendo, no mínimo, Justificativas, Objetivos, Principais entregas, Premissas, Restrições, Cronograma, Tempo Estimado, Papéis e Responsabilidades. Mais de um plano de ação pode ser realizado para os recursos;
- Estabelecimento de recomendações e pontos de atenção;

3.5. Relatório de Níveis de Disponibilidade (mensal):

- Contextualização sobre os benefícios da fase, objetivos, premissas e documentos de referência;
- Divulgação da disponibilidade de todos os serviços/recursos do Ambiente de Infraestrutura de acordo com as macrovisões 'Clientes', 'Agências/Unidades de Negócios' e 'Infraestrutura', mencionando tempo de impacto, horário do serviço, meta e nível de disponibilidade;
- Estabelecimento de gráfico da disponibilidade mensal dos recursos/serviços;

- Estabelecimento de gráfico comparativo da disponibilidade mensal dos recursos/serviços;
- Estabelecimento de recomendações e pontos de atenção;

3.6. Plano de Disponibilidade (semestral):

- Contextualização sobre os benefícios da fase, objetivos, premissas e documentos de referência;
- Análise, verificação e demonstração da existência de mecanismos de redundância para os recursos em questão e, quando não for o caso, proposição de estratégias de alta disponibilidade para os mesmos;
- Análise e consolidação dos Relatórios Mensais de Análise de Disponibilidade, identificando quais serviços necessitam de atenção especial visando maior provimento de disponibilidade do mesmo;
- Determinação de quais as mudanças, projetos e aquisições serão necessários para que o serviço de TI apresente a disponibilidade desejada frente aos requisitos do negócio;
- Para cada um dos recursos/serviços tratados no escopo do processo de Gerenciamento de Capacidade deverá ser elaborado plano de ação contendo, no mínimo, Justificativas, Objetivos, Principais entregas, Premissas, Restrições, Cronograma, Tempo Estimado, Papéis e Responsabilidades. Mais de um plano de ação pode ser realizado para os recursos;
- Estabelecimento de recomendações e pontos de atenção;

3.7. Documento de Gerenciamento do Recurso (um para cada recurso/serviço):

- Contextualização sobre os benefícios da fase, objetivos, premissas e documentos de referência;
- Definição das especificações técnicas;
- Definição e desenho da topologia;
- Determinação, identificação e cadastro dos itens de configuração que compõem os recursos/serviços;
- Definição, com os gestores dos recursos/serviços, das principais informações/indicadores que deverão ser coletadas de forma manual ou através de ferramentas disponíveis no Banco. Transcrever resumo da reunião para o documento;
- Descrição das ferramentas utilizadas para o gerenciamento do recurso;
- Definição detalhada dos indicadores a serem coletados;

- Definição e desenho do fluxo de gerenciamento;
- Estabelecimento de recomendações e pontos de atenção;

ANEXO V-B
MODELOS DE RELATÓRIOS DO ITEM 2 DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO